



**Tielaitos**

# **"Vuorovaikutus tavaksi"**

Palveleva tielaitos -projektin loppuraportti

**Tielaitoksen  
selvityksiä**

**11/1993**

Helsinki 1993

**Tielaitos**  
Liikenteen  
palvelukeskus

Tielaitoksen selvityksiä  
11/1993

## **"Vuorovaikutus tavaksi"**

Palveleva tielaitos -projektin loppuraportti

**Tielaitos**  
Liikenteen palvelukeskus

Helsinki 1993

ISSN 0788-3722  
ISBN 951-47-6980-5  
TIEL 3200138  
Painatuskeskus Oy  
Helsinki 1993

Julkaisua myy:  
Tielaitos, hallinnon palvelukeskus,  
painotuotevarasto  
Telefax (90) 1487 2698

**Tielaitos**  
Opastinsilta 12 A  
PL 33  
00521 HELSINKI  
Puh. vaihde (90) 148 721

## Saate

Tiehallituksen tuotanto-osastolla perustettiin lokakuussa 1991 syvähaastattelututkimustulosten perusteella strateginen hanke "Palveleva tielaitos". Projektin tarkoituksena on ollut tielaitoksen toimintakulttuurin muutoksen aikaansaaminen yhteistyöpiireissä "pilottipalvelujen" avulla, ts. löytää asiakaslähtöisiä toimintatapoja.

Kehitettäviä osa-alueita valittiin neljä kolmessa tiepiirissä:

- Syvähaastattelututkimuksen ("Tielaitos ja suomalainen tienkäyttäjä") jatkotyöstäminen, Kuopion tiepiiri
- Suunnittelun laatu, Oulun tiepiiri
- Vaaralliset tienkohdat tiemestaripiirin alueella, Hämeen tiepiiri
- Palvelevan puhelimen kehittäminen, Kuopion tiepiiri.

Työryhmän jäseniksi kutsuttiin: Puheenjohtaja Matti Tuiremo/Kuopion tiepiiri, Leena Haapajärvi/tuotanto-osasto, Matti Hermunen/hallinto-osasto, Seppo Kananen/Oulun tiepiiri, Kari Karessuo/tuotanto-osasto, Jouni Kymäläinen/Hämeen tiepiiri, Eeva-Liisa Ryytänen/Kuopion tiepiiri ja Niilo Tykkyläinen/suunnitteluosasto. Myöhemmin ryhmässä ovat työskennelleet Jukka Hopeavuori/tuotanto-osasto ja Anita Lempinen/tuotanto-osasto. Sihteereinä ovat toimineet Leena Haapajärvi ja Eeva-Liisa Ryytänen.

Projekti sai työnsä valmiiksi suunnitelmien mukaisesti v. 1992 loppuun mennessä. Projektista tehtiin työn kuluessa projektisuunnitelma, tilannekatsaus ja kaksi projektitiedotetta. Syvähaastattelututkimuksen jatkotoimia käsiteltiin laitoksen johtoryhmässä 17.8.1992.

Helsingissä 29.1.1993

Työryhmän puolesta

Matti Tuiremo

Sisältö

1	SYVÄHAASTATTELUTUTKIMUS	7
1.1	Yleistä	7
1.2	Tiepiirien toimenpiteet	9
2	SUUNNITTELUN LAATU	16
3	PAIKALLISTASON VUOROVAIKUTUS	16
4	TIENKÄYTTÄJIEN PUHELINPALVELU	17
5	PALVELUKOULUTUS	17
6	MUU TOIMINTA	18
7	JATKOTOIMENPITEET	18

# 1 SYVÄHAASTATTELUTUTKIMUS

## 1.1 Yleistä

"Tielaitos ja suomalainen tienkäyttäjä" -tutkimusraportti toimitettiin kaikille tiepiireille analysoitavaksi. Niitä pyydettiin joko laatupiirinä tai jossain muussa ryhmämuodossa käymään läpi raportin tulokset, ottamaan kantaa ehdotuksiin, miettimään johtopäätökset ja toimenpiteet sekä informoimaan, mihin tuloksiin ovat tulleet.

Lähes kaikki kävivät raportin läpi. Tiepiirit miettivät ongelmia ja ratkaisuja niihin nimenomaan omalta kannaltaan.

Yleisesti ottaen syvähaastattelututkimuksen tulokset vahvistivat aikaisemmin tehdyn Gallupin tutkimuksen tuloksia: yleisön mielestä olemme ammatillisesti erittäin hyviä. Ulospäinsuuntautuvassa toiminnassa on vielä parantamisen varaa. Syvätutkimuksen tuloksissa:

- meidät koetaan edelleenkin byrokraattisena kolossina, jossa ei vastaa ihminen vaan laitos. Olemme kasvottomia.
- emme ole kiinnostuneita hyödyntämään paikallistietoa, jota tienkäyttäjät meille haluaisivat tarjota.
- me kyllä lähettelemme toiminta- yms. kertomuksia itsestämme, kun pitäisi päinvastoin ottaa tietoa vastaan.
- suunnitelmiin emme anna riittävän ajoissa vaikuttaa; muodollisesti saa valita kolmesta jo valmiiksi mietitystä vaihtoehdosta.
- emme myöskään vastaa kysymyksiin; kielteinenkin vastaus olisi asiakkaitemme mielestä parempi kuin ei vastausta lainkaan.

Tiepiirit olivat päättäneet ratkaista ongelmia:

### Parantamalla tiedotusta omalle väelle

- lisäämällä koko henkilöstön kattavaa tiedotusta erityisesti tienpidon tavoitteista, ohjelmista, uutuuksista ja kokeiluista.
- aktivoimalla omaa väkeä informoitumaan.
- laatimalla yksityiskohtainen viestintäsuunnitelma.
- keskittymällä piiriläisten laitosta koskevien perustietojen lisäämiseen.
- varmistamalla, että jokaisella piirin henkilöstöön kuuluvalla on valmiudet keskusteluun piiriä koskevista asioista.



- pitämällä johdon tiedotustilaisuuksia ja kyselytunteja.
- laatimalla esittelysarja piirin toiminnasta.

#### **Lisäämällä kuuntelua**

- järjestämällä messu-, tori-, piirin vuosipäivä- yms tilaisuuksia.
- pitämällä "mansikkatie"-, hyvä tie- tms kilpailuja.
- vierailemalla kouluissa ja erilaisissa kansalaistilaisuuksissa.
- toteuttamalla avoimien ovien päiviä.
- hyödyntämällä kylätoimikuntien, liikenneparlamenttien yms. asiantuntemusta.
- kyselemällä tienkäyttäjien mielipiteitä yllämainituissa tilaisuuksissa.

#### **Antamalla osallistua suunnitteluun**

- lähettämällä tilakohtaiset kutsukirjeet suunnittelua koskeviin kokouksiin
- keräämällä paikallistietoa ja yleisön mielipiteitä suunnittelun alkuvaiheessa
- yrittämällä suunnittelua ns "puhtaalta pöydältä" eli keräämällä ehdotuksia ennen tielaitoksen luonnoksia.

Tielaitoksen johtoryhmä käsitteli 17.8.1992 piirien toimenpide-ehdotuksia ja suositteli, että

- henkilön nimi esiintyisi aina "firman" nimen yhteydessä
- oman väen tarpeellisesta tietomäärästä ja informoitumisesta huolehditaan
- eri piireihin perustettaisiin tienkäyttäjistä koostuva neuvottelukunta vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi. Neuvottelukunta koostuisi viidestä yhteistyöryhmään kuuluvasta henkilöstä ja toimisi kutsuperiaatteella.
- järjestettäisiin erilaisia kilpailuja, samoin kuin vierailuja kouluissa
- suunnittelua "tyhjältä pöydältä" kokeiltaisiin laajemminkin.

## 1.2 Tiepiirien toimenpiteet

Tammikuun alussa 1993 tiepiirit ilmoittivat ryhtyvänsä tai ryhtyneensä seuraaviin toimenpiteisiin:

### Uudenmaan tiepiiri

Ympäristötaide (arkkitehtuuri) osaksi tiehankkeita; Karhusaaren liittymä, Sepänsolmu, alikulut, sillat.

Oman henkilöstön informointi ja aktivointi parannusehdotusten tekoon; lyhyttiedotteet, aloitetoiminta, viestintäkoulutus kaikille tasoille.

Palautteen hankkiminen kouluista ja tienkäyttäjiltä; yhden henkilön/tiemestaripiiri koulutus vierailuja varten, vierailut kouluissa, avoimien ovien päivät, näyttelyihin osallistuminen. Näin lisätään paikallistason vuorovaikutusta (kohta 3).

PR-henkilön nimeäminen piiriin.

Osallistuminen laitoksen projekteihin; "hyvä tie" -kilpailu, hot line perustaminen, huoltoasemaroskikset yhteistyössä kuntien kanssa.

### Turun tiepiiri

Syvähaastattelussa eniten kannatusta saaneet tavoitteet sisältyvät piirin tavoitteistoon siinä laajuudessa kuin ne ovat laitostason tavoitteissakin eli pääosin. Muutamia merkittäviä toimenpiteitä on tehty:

Vuoden 1993 alusta alkaen piiri julkaisee pari kertaa kuussa ilmestyvää ajankohtaistiedotetta, jolla henkilöstö muun ohessa pyritään pitämään tietoisena niistä asioista, joista asiakkaat ovat kiinnostuneita. Piirin tulokuntotavoitteessa tiedonkulku on mukana.

On siirrytty keskitettyyn sää- ja kelipäivystykseen. Päivystyskeskus palvelee oman kunnossapito-organisaation lisäksi myös tienkäyttäjiä. Piirin tiestölle on sijoitettu viisi nopeuden- ja lämpötilannäyttötaulua. Muutama tie-infopiste on perustettu piirin alueelle.

On järjestetty yhdessä poliisin kanssa syksyllä koulujen alkaessa koko piirin kattava "Koulut alkavat" -kampanja.

Piiri on tehnyt päätöksen ajoratamerkintöjen laatutason nostamisesta ja



määrän lisäämisestä, mikä on hyvää palvelua tienkäyttäjille.

Työn alla on koko piirin toiminnan kattava laatujärjestelmä. Samoin piirikonttorin organisaation muutos 1.1.1994 alkaen niin, että se olisi sisäisesti tehokas ja palvelisi paremmin asiakkaita. Kokeilun alla on myös kunnossapitotöiden kilpailuttamisen laajentaminen ja vapaan oman kapasiteetin myyminen ulkopuolisille.

### **Hämeen tiepiiri**

Piiri on kuunnellut asiakkaitaan yhdellä syvätutkimuksen suosittelemalla menetelmällä eli Katso ympärillesi! -kilpailulla. Forssan ja Oriveden tiemestaripiireissä järjestettiin avoimien ovien päivät, joissa kansalaisilta pyydettiin parannusehdotuksia vaarallisista tienkohdista. Tarkoituksena ei siis ollut hakea normaaleja tienparannus- ja päällystyskohteita, vaan parantaa liikenteen turvallisuutta ja joustavuutta korjaamalla vaaralliseksi koettu tienkohta. Tämä parantaa paikallistason vuorovaikutusta, joten kyseistä kilpailua on käsitelty raportin "Paikallistason vuorovaikutus" -kohdassa.

Piiri on lisäksi pyrkinyt tehostamaan tiedotusta niin, että oma väki on saanut tietoja ennen ulkoisia tiedotusvälineitä. On tehty viestintäsuunnitelma.

On pidetty muitakin avointen ovien päiviä kuin yllämainitut. On osallistuttu messuihin ja erilaisiin tapahtumiin.

Koululaiset ovat tutustuneet tiemestaripiiriin toimintaan.

On päätetty hankkia nopeusnäyttöjä.

### **Pohjois-Karjalan tiepiiri**

Piirissä on tehty oma palvelukuva- ja palvelutasotutkimus, jonka analysoinnin pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma 2-3 vuodeksi. Sitä on aloitettu tulostavoitteiden mukaisesti toteuttaa jo vuonna 1991 ja osa toimenpiteistä pyritään saamaan päätökseen vuosina 1992 ja 1993. Tämän vuoksi, ja koska syvätutkimuksessa on tullut esille samantapaisia asioita, ei syvätutkimusta ole erikseen analysoitu.

Tutkimuksesta saatujen palautteiden jälkeen tiedottamista on lisätty: kelirikon yleistilanteesta on tiedotettu kunnittain alue- ja paikallisradioissa,

SOP-päällysteille asetetut painorajoitukset on ilmoitettu lehdissä ja radiossa, kaapelitelevisiota on käytetty tie-infon välityksessä.

Sisäistä palvelua on parannettu: on laadittu yksityiskohtainen viestintäsuunnitelma.

On osallistuttu menestyksekkäästi messuille palautelomakkeineen. On järjestetty poliisin kanssa yhteistoiminnassa jouluksi "Turvaa matkasi talvella"-kampanja. Kampanjaan liittyi ajonopedennäyttöä, tiesääilmoituksia, tehostettua kunnossapitoa ja liikenteen valvontaa.

### **Kuopion tiepiiri**

Piiri on valinnut kolme toteutettavaa kehittämisprojektia.

Suunnittelun laatu:

On valittu pilottihankkeet, joissa opetellaan laatuajattelua ja asiakaslaatua. Laatuajattelu etenee em. hankkeiden etenemisen myötä. Oulun ja Kuopion tiepiirin kesken on sovittu, että Kuopion tiepiiri keskittyy suunnittelun laatuasioissa toimenpide- ja esisuunnitteluun ja Oulun tiepiiri tie- ja rakennussuunnitteluun.

Sisäinen viestintä:

Henkilökuntalehdessä on ollut kirjoituksia sisäisen tiedonkulun merkityksestä ja kaksisuuntaisuudesta. Näillä kirjoituksilla on ollut tarkoitus aktivoida tiedonkulkua.

Piirin "johdon kyselytunnit" henkilöstölle on otettu käytännöksi piirikonttorilla ja hankkeilla.

"Tiemestarin salkku" on tekeillä, valmistuu esittelykuntoon toukokuussa 1993. Salkku olisi tiemestarilla aina mukana autossa. Salkkuun olisi koottu asiakaspalvelun kannalta tärkeät asiakirjat ja paperit. Tiemestaripiiriin esitettä ei ole laadittu, koska valtakunnallinen yleisesite on olemassa. Tarpeellisuutta harkittava jatkossa.

Paikallistason vuorovaikutus:

Tiemestaripiireissä ja piirikonttorilla on järjestetty avoimien ovien päiviä ja kilpailuja (hyvä tie-huono tie). Ehdotukset on annettu tienpitoalueille toteutettavaksi ja julkaistavaksi.



Palvelukoulutus on toteutettu laajasti, mm. tiemestaripiirien koko henkilökunnan kattavana.

Toiminta- ja työsuunnitelmien tiedottamisessa on tienkäyttäjien tietotarve otettu huomioon.

Muita toimenpiteitä:

Kaikissa tienkäyttäjätutkimuksissa on tullut palautetta suolan käytön vähentämiseksi tai lopettamiseksi ympäristöllisillä yms syillä perustellen. Kuopion tiepiiri on syksyllä 1992 aloittanut kaksi vuotta kestävä suolan käytön vähentämistä koskevan kokeilun. Tiedottaminen kokeilusta on suunniteltu ennakoon tiedotuksen ammattilaisten avustuksella. Tienkäyttäjien palaute otetaan vastaan ja kokeilua koskeviin lehti- yms kirjoituksiin on vastattu ripeästi.

Piirissä toimii palvelu- ja palautepuhelin (9800-843580). Keli- ja säätietoja varten piiri on sopinut Ilmatieteen laitoksen Itä-Suomen aluetoimiston kanssa palvelusta, josta saa tietoja maksullisesta palvelupuhelinnumerosta (9700-7264).

### **Keski-Suomen tiepiiri**

Piirin strategioissa vuosille 1993-96 on useita asiakohtia, joiden sisältö on samansuuntainen syvätutkimuksen keskeisten tulosten kanssa. Strategiat puolestaan vaikuttavat piirin ja sen tulosityksiköiden tavoitteisiin ja kehittämissuunnitteluun.

Strategiaan sisältyvällä "Palvelujen saatavuudella ja oikea-aikaisuudella" varmistetaan palvelutason yhtenäisyys kehittämällä edelleen päivystysjärjestelmää, laadunseurantaa ja työmenetelmiä. Syksyyn 1993 mennessä selvitetään, otetaanko päivystyskeskus käyttöön ja jos niin miten. Kunnosapidossa otetaan huomioon eri asiakasryhmien erityistoivomukset.

"Liikenteen ja tienpidon ympäristöhaitat" -strategia huolehtii, että ympäristöselvitykset valmistuvat vaihteittain vuoteen 1994 mennessä.

"Asiakkaat" -strategia. Kartoitetaan asiakasryhmät ja sovitaan piirissä työnjaosta eri ryhmien suuntaan. Laaditaan vuonna 1993 suunnitelma eri asiakasryhmien kuulemisesta 1-3 vuoden välein. Osallistutaan eri tilaisuuksiin, käydään kouluissa, tehdään asiakasgallupeja. Kokeillaan tienpidon neuvottelukuntaa piiritasolla vuonna 1993. Neuvottelukunta koostuisi viidestä yhteistyöryhmään kuuluvasta henkilöstä. Neuvottelukunta toimisi kutsu-periaatteella.

## **Vaasan tiepiiri**

Piiri on valinnut kuluvan vuoden teemaksi vuorovaikutuksen parantamisen tiepiiriläisten ja asiakkaiden välillä. Asiassa edetään seuraavasti:

Ensimmäisessä vaiheessa keskitytään piiriläisten perusvalmiuksien lisäämiseen tiedottamisessa tielaitosta ja tiepiiriä koskevissa asioissa. Sitä varten kaksi henkilöä hakee syvähaastattelututkimuksesta tienkäyttäjiä eniten kiinnostavia aihepiirejä n. 10 kpl.

Henkilökuntalehdessä käsitellään omalla palstalla mahdollisimman kansantajuisesti valittuja aiheita. Tätä ennen on kerrottu tiedotustapoja, joilla parhaiten asiakkaat tavoitetaan.

Vuoden lopulla palataan miettimään, miten asiassa onnistuttiin sekä miten syvätutkimusta edelleen jatkoyöstetään piirissä.

## **Keski-Pohjanmaan tiepiiri**

Piiri pureutui vankasti aiheesen tulos- ja palvelukoulutuksen avulla. Esille tuli seuraavanlaisia kehittämiskohteita:

**Asiakaspalvelut, palautejärjestelmät:**

Lupa-asioiden keskittäminen yhteen palveluhenkiseen lupayksikköön, asiakaspalvelun laatu tulostavoitteisiin, kyselyihin aina vastaus eikä aina välttämättä kirjallisena.

**Ulkoinen tiedottaminen:**

Tiedotteita tienvarsiasukkaille parantamistyön aikataulusta ja rakentamismenetelmistä, tilakohtaiset kutsukirjeet suunnittelua koskeviin kokouksiin. Tiedotusvälineille toimitetaan "Piiri tiedottaa" infolehtinen piirissä käynnissä olevista hankkeista.

**Sisäinen tiedottaminen:**

Jokaisella piirin henkilöstöön kuuluvalla tulisi olla valmiudet keskusteluun piiriä koskevista asioista.

Suunnittelun vuorovaikutteisuuden parantaminen:

Paikallistiedon ja yleisön mielipiteiden kerääminen suunnittelun alkuvaiheessa, enemmän "puhtaan pöydän" suunnittelua, hankkeisiin seuranta- ja yhteis- työryhmät, jälkihoidon järjestäminen, kylätoimikuntien asiantuntemuksen hyödyntäminen.

Rakentamisessa työmenetelmät ja ajoitukset liikenneystävällisemmiksi.

Toimialat toimivat enemmän yhteistyössä yhteisen päämäärän hyväksi.

### **Oulun tiepiiri**

Piiri on päättänyt vahvistaa ja syventää aikaisempia palvelun ja palvelutuotteiden kehittämiseen sekä tiedottamiseen liittyviä hankkeita piirin eri toiminnoissa.

Piirillä on ollut vuoden 1992 syksyllä seitsemän palvelukoulutustilaisuutta. Koulutusta tullaan jatkamaan keväällä 1993. Lisäksi on osallistuttu palvelujen kehittämiskoulutukseen.

Samoin on ollut ja tulee olemaan laatuasioihin liittyvää koulutusta. Vuoden 1993 tulostavoitteissa piirillä on laatujärjestelmän laatimiseen liittyvä tavoite. Piirissä on lisäksi käynnistetty kokonaislaadun ja tuotannonlaadun hallinta-järjestelmän laatimistyö.

### **Kainuun tiepiiri**

Imagon nostamisesta on keskusteltu ja tultu tulokseen, että imago nousee vain tekemällä työtä tien hyväksi. Tiedottamisella ei ole niinkään suurta vaikutusta kuin useimmiten luullaan.

Vuoden 1993 tavoitteita: liikenneturvallisuus-, ympäristö-, taloudellisuus- ja henkinen hyvinvointi-asioiden kehittäminen.



## Lapin tiepiiri

Piirissä on jatkettu asiakaskyselyä hyväksitodetulla korttikyselynä koskien päällystetöitä sekä tienvarsipalveluiden yms. tienpidon tasoa.

Piirin viestintäohje laadittu.

Rovaniemen tiemestaripiirien kummiluokassa järjestetty tielaitosaiheinen piirustus- ja kirjoituskilpailu.

Arkiaamuisin lähetetään koostettu kelitiedote neljälle paikallis-/alueradiolle. Samalla annetaan muutakin informaatiota tienkäyttäjille.

Piirin tiedotuslehden sisällöstä ja levikistä on järjestetty kyselytutkimus sisäisen tiedotuksen kehittämiseksi.

Piirin vuoden 1993 tavoitteissa tiestön kunnon käsittelyn yhteydessä on painotettu hyvien ja turvallisten liikkumisolosuhteiden luomisen merkitystä tienkäyttäjille.

Piirin tavoitteisiin on sisällytetty myös laatu järjestelmän aikaansaaminen suunnitteluun, rakentamiseen ja kunnossapitoon.

## 2 SUUNNITTELUN LAATU

**Oulun tiepiirissä** on kehitetty suunnittelun laatujärjestelmä. Pilotti-projektissa palveluajatus on kytketty osaksi suunnittelun laatua. Tienkäyttäjien osallistumisesta tien suunnitteluun ns. puhtaan pöydän periaatteella on saatu tässäkin yhteydessä hyviä kokemuksia. Oulun tiepiirissä on keskitytty tie- ja rakennussuunnitteluun.

Suunnittelun laatujärjestelmätöitä on tehty lisäksi **Uudenmaan tiepiiriin** Länsiväylällä yleissuunnittelussa, **Kuopion tiepiirissä** toimenpide- ja esisuunnittelutyössä sekä **Vaasan tiepiiriin** suunnittelutöissä.

## 3 PAIKALLISTASON VUOROVAIKUTUS

Syvähaastattelututkimuksen yksi suositus kansalaisten asiantuntemuksen välittymiseksi tielaitokselle oli "Se upp!" eli "Katso ympärillesi!" -kilpailu. Tässä on tarkoituksena löytää vaarallisin tieliikennekohta. Kun se on löydetty, se myös korjataan.

**Hämeen tiepiirissä** Forssan ja Oriveden tiemestaripiireissä kokeiltiin kyseisiä kilpailuja. Molemmilla paikoilla kampanja lähti liikkeelle avoimilla ovilla. Tiemestaripiiriin tukikohtaan ja toimintaan tutustuessaan vierailijat saivat palautuskirjekuoren, jolla oli helppo lähettää ehdotus vaarallisen kohteen korjaamiseksi.

Katso ympärillesi -kampanja sai myös paikallislehdet liikkeelle. Palvelukuva sai kirkastusta paikkakunnilla kolme kertaa lyhyen ajan kuluessa.

Kampanjan tuloksena Orivedellä Karpin risteyksen viitoitusta parannettiin tienkäyttäjän ehdotuksen perusteella. Forssassa tarkistettiin ja korjattiin valtatie sulkuviivoja Pirttiniemen yksityistieliittymän läheisyydessä. Tämäkin tienkäyttäjän ehdotuksesta.

**Uudenmaan tiepiiri** toteutti avointen ovien päivän Tammisaarella. Torilla järjestettiin tielaitosta ja tiemestaripiiriin toimintaa esittelevä tapahtuma. Paikalla oli myös tiejohtaja.

**Muissakin tiepiireissä** on järjestetty erimuotoisia avointen ovien päiviä.

Avoimien ovien päivät ovat yksi keino vuorovaikutuksen lisäämiseksi.

## 4 TIENKÄYTTÄJIEN PUHELINPALVELU

Tavoitteena on saada aikaan yksi tielaitoksen palvelupuhelinnumero, johon tienkäyttäjät soittavat. Siitä puhelut virka-aikana ohjautuvat lähimpään asianomaiseen tiepiiriin ja muulloin palvelukeskukseen. Puhelimen on tarkoitus olla palaute- ja palvelupuhelin, jota parastaikaa pystytetään tieliikenteen palvelut -yksikköön. Työryhmä suosittelee juuri tämäntyyppistä valtakunnallista puhelinpalvelua.

Mikäli tiepiirit perustavat päivystyskeskuksia, kuten esim. Turun tiepiirissä, voidaan alueellinen palvelupuhelin liittää keskuksen yhteyteen.

Kuopion tiepiirissä on kokeiltu palvelupuhelinta. Melko pian todettiin, että valtakunnallinen palaute- ja palvelupuhelin on tehokkaampi.

## 5 PALVELUKOULUTUS

Useimmat piirit ovat viime vuosina järjestäneet monenlaista palvelukoulutusta henkilökunnalleen. Palvelukoulutusta on järjestetty runsaasti niin tieliikenteen palveluiden kuin piirienkin kouluttajien toimesta. Vuoden 1992 aikana tieliikenteen palveluiden toimesta on pidetty koulutusta 15 eri kohderyhmälle, osanottajia näissä on ollut yhteensä n. 800 henkilöä.

Palveleva tielaitos -projekti ja syvähaastattelututkimuksen tulokset ovat tukeneet koulutusta ja tuoneet uutta sisältöä erittäin suosituksi tulleen koulutukseen. Piirit ovat katsoneet, että palvelukoulutuksella on ensiarvoisen suuri merkitys toimintakulttuurin muutoksen aikaansaamisessa. Sen avulla opitaan tunnistamaan asiakkaat ja heidän tarpeensa. Opitaan kuuntelemaan asiakasta ja näin poistetaan syvätutkimuksessa esiintulleita puutteita toiminnassamme.



## 6 MUU TOIMINTA

Projektin puitteissa on tehty koko tielaitosta koskeva **talvihoitoesite** (1992-93). Esitteen laadinnassa oli mukana tiepiirien ja tiehallituksen edustajia. Esitteen tekoa edelsi piirien tarve- ja halukkuuskysely. Piirit tulivat mukaan innokkasti niin henkilöresurssein kuin kustannuksinkin.

**Kesähoitoesite** kesäksi 1993 on laadittu samalla periaatteella "Kesän 1993 tienparannukset" -kartan yhteyteen.

Näin toimien on saavutettu niin laitossyhtenäisyys- kuin kustannussäästö- tavoite.

## 7 JATKOTOIMENPITEET

Projektiryhmä suosittelee jatkotoimenpiteiksi:

**Tienkäyttäjien informointipolitiikan selvittäminen.** Selvitettävä koordinoitusti, mitä tietoa ja miten tielaitos toimittaa tienkäyttäjille. Selvityksessä otettava kantaa eri medioiden (teksti-TV, Tie-info, infotaulut, puhelin, päätepalvelut jne) käyttöön ja palveluiden maksullisuuteen.

Laatu, palvelu, johtaminen ja kansalaisten odotukset kytkettävä entistä tiiviimmin yhteen. Tämä voitaisiin ottaa tavoitteeksi esim. **johtamiskoulutuksessa**. Koulutuksessa tulisi painottaa myös sisäistä kommunikointia ja viestintää.

**Suunnittelun laatuprojektit saatetaan loppuun** ja niistä saadut tulokset otetaan käyttöön koko laitoksessa. Vuorovaikutteinen kansalaisten osallistuminen oltava mukana.

**Laitossyhtenäisyyttä parannetaan**, esim. esitteiden (talvihoito- ja kesähoitoesite) suunnittelu tehdään keskitetysti.

**Kansalaisten odotukset kytketään** päivittäis- ja tulosohjaukseen.

## TIELAITOKSEN SELVITYKSIÄ

- 66/1992 Kouvolan pohjoisen ohikulkutien vaikutukset maankäyttöön. TIEL 3200116
- 67/1992 Keskushallinnon organisaation uudistaminen, loppuraportti. TIEL 3200117
- 68/1992 Tien pohja- ja päällysrakenteet -tutkimusohjelma (TPPT); Perussuunnitelma TIEL 3200118
- 69/1992 Rakennettujen ja perusparannettujen teiden tasaisuus 1991-1992. TIEL 3200119
- 70/1992 Nastojen, hiekoituksen ja suolauksen aiheuttama pöly ja sen leviäminen ympäristöön, kirjallisuusselvitys. TIEL 3200120
- 71/1992 TAM-Tien Arvon Mittausmenettelyn käyttö. TIEL 3200124
- 72/1992 Yleisten teiden liikenneturvallisuus taajamissa. TIEL 3200122
- 73/1992 Liikkuvan koneen paikantaminen servo-ohjatulla takymetrillä. TIEL 3200123
- 74/1992 Kuljettajien mielipiteet talviajan nopeusrajoituksista helmikuussa 1992. TIEL 3200125
- 75/1992 Taajamaväylän saneerauksen vaikutukset; Hankasalmen ja Kauhavan liikenneturvallisuuden sekä Hankasalmen liikenneolosuhteiden kehitys TIEL 3200128.
- 76/1992 Yleisten teiden ympäristön tilan selvitys; Ilmanlaatu. TIEL 3200128
- 77/1992 Raskaan liikenteen haastattelututkimus Etelä-Suomen punnitusteillä.
- 78/1992 PTM-auton tuottamien tunnuslukujen käyttökelpoisuus ja vertailtavuus sekä niiden yhteys laser-mittauksiin (IRI, IRI4, PI/LASER). TIEL 3200134
- 1/1993 Arktinen tien rakentaminen. TIEL 3200121
- 2/1993 Geotekniikan informaatiojulkaisuja: Massanvaihto. TIEL 3200127
- 3/1993 Tieliikenteen informaatiotekniikka; Tilannekatsaus. TEIL 3200129
- 4/1993 Yleisten teiden käyttömaksut; Osa A: Teoria, käytäntö ja soveltuvuus Suomeen. TIEL 3200130
- 5/1993 Yleisten teiden käyttömaksut; Osa B: Automaattisen perintäteknologian soveltuvuus Suomen moottoriväylille. TIEL 3200131
- 6/1993 Yleisten teiden käyttömaksut; Osa C: Selvitys Turunväylän ja Lahdentien rakentamisesta tullirahoituksella. TIEL 3200132
- 7/1993 Yleisten teiden käyttömaksut; Osa D: Parainen-Nauvo kiinteä yhteys tullitienä. TIEL 3200133
- 8/1993 Sitomattoman kantavan kerroksen rakentaminen. TIEL 3200135
- 9/1993 Taajamatien pienet parannustoimenpiteet. TIEL 3200135
- 10/1993 Ympäristövaikutusten arviointimenettely paikallisissa tiehankkeissa. TIEL 3200137